© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
2001

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

JUIN 2001

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

CONTEXTE DE LA RÉGLEMENTATION 3

Convergence de l'industrie 3
Le consommateur d'aujourd'hui 4
Un choix accru en matière de régimes de retraite 4
Nouveaux mécanismes de distribution et de communication 4
Enjeux de la réglementation 5
Mesures prises à l'échelle internationale 5

PRIORITÉS STRATÉGIQUES 6

Approche équitable et équilibrée en matière de réglementation 6
Améliorer le cadre réglementaire 7
Des processus empreints d'efficience et d'efficacité 9
Favoriser un régime d'assurance-automobile stable 9
Des évaluations et des droits équitables 11

Un chef de file de la réglementation des services financiers au Canada 11
Coordination nationale 12
Projets du Forum conjoint 12
Initiatives du CCRRA 13
Initiatives de l'ACOCCR 14

Promouvoir la conformité et appliquer rigoureusement les mécanismes pertinents 15
Surveillance des régimes de retraite axée sur le risque 15
Conformité des régimes de retraite 16
Mettre l'accent sur la surveillance des pratiques des assureurs 16

Fournir un service à la clientèle de grande qualité 17
Améliorer le commerce électronique 18
Mesure du rendement et qualité des services 19
Amélioration du service aux intervenants des régimes de retraite 19
Tribunal des services financiers 20
Favoriser l'accès des consommateurs aux recours 20
Information et sensibilisation des consommateurs 21

CONCLUSION 22

INTRODUCTION

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation et d'arbitrage établi sous le régime de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la « Loi »). Elle relève du ministre des Finances.

En vertu de l'article 11 de la Loi, la Commission est tenue de soumettre au ministre des Finances et de publier, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle propose de se donner pour l'exercice suivant. Le présent document constitue le quatrième énoncé des priorités de la CSFO. Il donne les grandes lignes de ses priorités stratégiques et une ébauche du milieu réglementaire sur lequel porteront ces priorités; il fait état des récents progrès et décrit les initiatives prévues pour l'exercice à venir.

La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les caisses populaires et les *credit unions*, les courtiers en hypothèques et les coopératives de l'Ontario. Elle a pour mandat de veiller aux intérêts de la population et d'accroître la confiance du public envers les secteurs réglementés. Pour ce faire, la CSFO fournit des services de réglementation qui protègent les consommateurs et les bénéficiaires des régimes de retraite, et appuient une industrie à la fois saine et concurrentielle.

La CSFO regroupe

- un Conseil, formé de cinq membres, qui s'acquitte de certaines responsabilités en vertu de la Loi; il doit notamment soumettre des recommandations au ministre des Finances sur des questions touchant les secteurs réglementés;

- une directrice générale et surintendante des services financiers — il lui incombe d'assurer la surveillance générale des secteurs réglementés, d'administrer et d'appliquer la Loi et d'autres textes réglementaires régissant les secteurs réglementés, et de surveiller la situation financière et l'administration de la CSFO. Le personnel de cette dernière aide la directrice générale et surintendante à s'acquitter de ses tâches;

- le Tribunal des services financiers (TSF) est un organisme d'arbitrage qui tient des audiences au sujet des décisions réglementaires que la surintendante a prises ou qu'elle se propose de prendre.

Dans l'exécution de son mandat, la CSFO passe continuellement en revue les enjeux qui influent sur les participants du marché, ainsi que ses propres réactions face à ces enjeux. Pour obtenir suggestions et rétroaction, la CSFO entretient des rapports avec

de nombreux intervenants, y compris les fournisseurs et les consommateurs de services financiers, les administrateurs et les bénéficiaires des régimes de retraite, les conseillers professionnels et les consultants, et d'autres organismes fédéraux et provinciaux de réglementation. Divers comités et autres voies de communication ont été mis sur pied pour faciliter un dialogue permanent.

La CSFO a ses bureaux au nord de Toronto. Elle compte environ 385 employés à plein temps et dispose d'un budget de 36 millions de dollars pour l'exercice financier 2000-2001. La CSFO cherche à rentabiliser les ressources qui lui sont attribuées, tant sur le plan de la protection des consommateurs et des bénéficiaires des régimes de retraite que sur le plan de la promotion d'un climat commercial favorable.

Projet de fusionnement avec la CVMO

En mai 2000, le ministre des Finances a annoncé une nouvelle étape dans l'intégration de la réglementation des services financiers en Ontario — le fusionnement de la CSFO avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) en un seul organisme de réglementation des marchés financiers et du secteur des services financiers en Ontario. La loi portant sur la création du nouvel organisme et sur la description de ses responsabilités et pouvoirs de réglementation devrait être déposée en 2001. L'organisme consolidé permettra de mieux protéger les consommateurs, les investisseurs et les bénéficiaires des régimes de retraite, de mettre en œuvre des mesures réglementaires opportunes face à la structure changeante des marchés et de favoriser l'évolution d'un milieu concurrentiel et sain dans l'industrie des services financiers en Ontario.

En septembre 2000, le gouvernement a publié un document de consultation sur la fusion. Il y proposait la création de la Commission des services financiers de l'Ontario à titre de société de la Couronne autofinancée, investie du pouvoir d'établir les règles régissant les services financiers de la province. Il proposait également de mettre sur pied un Tribunal des services financiers pour s'occuper des questions liées aux régimes de retraite. En avril 2001, le ministre des Finances a déposé un projet de loi établissant une autre série de consultations sur la fusion.

La CSFO a pour objectif de garder tous les intervenants au courant de l'avancement des travaux de fusion et de veiller à ce que le nouvel organisme remplisse les besoins des secteurs réglementés. Durant la période de fusionnement, la CSFO continuera d'améliorer l'efficience de ses opérations et assurera un service ininterrompu aux intervenants.

CONTEXTE DE LA RÉGLEMENTATION

Le 31 mars 2001, les responsabilités de la CSFO en matière de réglementation s'étendaient à 6 312 régimes de retraite, 318 caisses populaires et *credit unions*, 390 courtiers en hypothèques, trois sociétés de prêt et de fiducie, 1 485 sociétés coopératives actives, 430 sociétés d'assurances, 34 304 courtiers d'assurance, 1 186 experts en sinistres et quelques 3 074 regroupements d'assureurs. Les secteurs réglementés forment une industrie d'envergure, dynamique et évolutive, qui joue un rôle clé dans l'économie provinciale et contribue nettement à la sécurité financière des particuliers et des familles.

Au cours des dernières années, le paysage des services financiers et des régimes de retraite a été considérablement transformé par la modification des structures industrielles et par les attentes des bénéficiaires à l'égard des régimes de retraite.

Convergence de l'industrie

Il n'y a pas si longtemps, chacun des quatre piliers des services financiers – les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés d'assurance et les courtiers en valeurs mobilières – faisaient l'objet de lois distinctes. La propriété croisée était restreinte, et peu de produits et de services offerts par chacun de ces piliers se chevauchaient. Les établissements de dépôt, les assureurs et les courtiers en valeurs mobilières avaient des opérations totalement distinctes. Aujourd'hui, les axes affaires se démarquent de moins en moins; les conglomérats financiers sont monnaie courante et se disputent avec acharnement une clientèle commune.

À mesure que convergent les divers secteurs, les établissements financiers mettent au point des produits et services qui dépassent les frontières sectorielles traditionnelles et qui deviennent de plus en plus difficiles à distinguer les uns des autres. Mais, étant donné que le cadre réglementaire dépend encore largement des quatre piliers, des produits similaires, offrant des fonctions semblables, pourront faire l'objet d'une réglementation différente.

La manière traditionnelle de faire les choses a également produit des régimes réglementaires distincts au sein d'administrations différentes. Les établissements financiers qui ont des exploitations dans plusieurs provinces et territoires relèvent d'autorités administratives différentes. Cette mosaïque réglementaire a pour effet d'augmenter les coûts pour l'industrie et, en bout de ligne, pour le consommateur.

Le consommateur d'aujourd'hui

Du point de vue du consommateur, les attentes de l'industrie des services financiers changent en fonction des tendances démographiques, comme la génération vieillissante du baby-boom. Outre la protection financière traditionnelle, les consommateurs réclament de plus en plus des services de gestion d'actif. À titre d'exemple, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. indique que les ventes de fonds distincts représentaient presque 40 % du total des primes d'assurance en 1999, par rapport à moins de 10 % en 1990.

La demande de planification intégrée des services financiers se fait pressante; les représentants de vente sont souvent titulaires de plusieurs permis et ont accès à une vaste gamme de produits. Ainsi, en Ontario, quelque 70 % des agents d'assurance-vie sont également autorisés à vendre des valeurs mobilières.

Un choix accru en matière de régimes de retraite

Le secteur des régimes de retraite évolue également. Selon le rapport de Statistique Canada intitulé *Régimes de pension au Canada* et daté du 1er janvier 1999, les régimes à prestations déterminées, qui offrent des prestations d'un montant déterminé, ont connu une baisse du nombre de leurs participants, qui est passé de 4 582 000 en 1995 à 4 347 000 en 1999. D'autre part, le nombre de participants des régimes à cotisations déterminées s'est accru considérablement, passant de 519 000 à 667 000 au cours de la même période. La participation aux autres régimes de capitalisation non réglementés par la CSFO, comme les régimes enregistrés d'épargne-retraite collectifs, les régimes de participation différée aux bénéfices et les régimes d'intéressement, a également augmenté. Les régimes à cotisations déterminées et autres régimes de capitalisation donnent aux participants plus de choix en matière d'investissement de l'actif. Cette nouvelle orientation se démarque donc du rôle traditionnel de l'administrateur de régime qui avait la responsabilité fiduciaire entière du placement des fonds.

Nouveaux mécanismes de distribution et de communication

On voit également se profiler dans le paysage des services financiers la croissance de nouveaux canaux de distribution. Aujourd'hui, on ne commercialise pas seulement les produits financiers en personne, mais également par publipostage direct, par téléphone et par Internet. Selon l'Association des banquiers canadiens, les consommateurs effectuent 85 % de leurs transactions bancaires ordinaires par voie électronique.

Grâce aux progrès réalisés par les affaires électroniques, les prestataires de services financiers commercialisent en ligne des produits comme l'assurance et les

hypothèques, mais ils font également affaire avec leurs fournisseurs et leurs partenaires par voie électronique. Maintenant que les transactions interentreprises connaissent une croissance exponentielle, le secteur des services financiers s'attend à ce que les organismes de réglementation améliorent leur interaction électronique avec le secteur privé.

Enjeux du milieu de la réglementation

On observe donc, au Canada, l'émergence d'un marché unique des services financiers reposant sur les affaires électroniques et transcendant les barrières entre les secteurs et les administrations. En revanche, le régime réglementaire en place continue de segmenter l'industrie des services financiers en gammes de produits, sur la base des quatre piliers, selon un morcellement géographique gourmand de formalités administratives.

Les exigences en matière de divulgation des renseignements et de mesures de protection du consommateur divergent considérablement d'un secteur et d'une compétence à l'autre, ce qui place mal les consommateurs pour prendre des décisions éclairées. L'efficience de l'industrie est également minée par une structure réglementaire appartenant à des temps révolus et qui n'est pas assez souple pour s'adapter rapidement aux nouveaux enjeux et aux nouvelles attentes. Il en émerge un consensus selon lequel la réglementation des services financiers doit reposer sur les fonctions ou les activités, et non sur les établissements ou les canaux de distribution. Il est donc essentiel de modifier l'approche pour que la réglementation se maintienne à la hauteur des réalités changeantes du marché.

Mesures prises à l'échelle internationale

Face à cette réalité, plusieurs pays ont entrepris d'intégrer le régime réglementaire à l'intérieur de leurs frontières. Ainsi, en 1999, l'Australie a placé tous les établissements financiers sous la supervision de trois organismes de réglementation. L'un de ces organismes réglemente les pratiques du marché des valeurs mobilières, des régimes de retraite, des assurances et du marché banquier. D'autre part, le Royaume-Uni procède par étapes au fusionnement de plusieurs de ses organismes de réglementation des services financiers.

L'Ontario s'inscrit dans cette tendance internationale avec son projet de fusionnement de la CSFO et de la CVMO.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

La CSFO est déterminée à devenir un organisme de réglementation vigilant, équitable et prospectif, et à adopter une attitude constructive et réceptive à l'égard du marché ontarien des services financiers. Elle a pour mission de protéger les consommateurs et les participants des régimes de retraite, et de favoriser un secteur des services financiers sain et concurrentiel. Pour relever les défis d'un milieu complexe en pleine évolution, la CSFO entend s'attaquer aux priorités stratégiques suivantes pour l'exercice à venir :

- **appliquer une approche équitable et équilibrée en matière de réglementation;**
- **être un chef de file de la réglementation des services financiers au Canada;**
- **promouvoir la conformité et appliquer rigoureusement les mécanismes pertinents;**
- **fournir un service à la clientèle de grande qualité.**

Les pages qui suivent décrivent les initiatives que se propose d'adopter la CSFO pour mettre en œuvre ces priorités stratégiques au cours de l'exercice à venir. Dans de nombreux cas, les mesures proposées s'ajoutent aux progrès réalisés au cours de l'exercice précédent. Lorsque tel est le cas, il est fait mention des dernières réalisations ainsi que des mesures qui seront prises au cours du prochain exercice.

APPROCHE ÉQUITABLE ET ÉQUILIBRÉE EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION

L'un des principaux objectifs de la CSFO est de maintenir la confiance du public dans l'industrie des services financiers. Une approche équitable et équilibrée en matière de réglementation est essentielle, et elle doit notamment renforcer la protection des consommateurs tout en étant suffisamment souple pour favoriser la concurrence et l'innovation. Pour être en mesure d'adopter une telle approche au cours de l'exercice à venir, la CSFO :

- recommandera au gouvernement des modifications législatives et d'orientation pour améliorer le cadre réglementaire;

- continuera d'améliorer l'efficience et l'efficacité des processus réglementaires;
- travaillera de concert avec les intervenants du secteur de l'assurance-automobile au maintien d'un régime équitable et stable;
- surveillera son barème de droits et de cotisations, et effectuera des modifications au besoin.

Améliorer le cadre réglementaire

- Le gouvernement a annoncé qu'il tiendra des consultations publiques sur l'adoption de ***nouvelles règles à l'égard de l'excédent des caisses de retraite*** et qu'il a prorogé jusqu'au 31 décembre 2001 la réglementation en vigueur sur le retrait de l'excédent au moment de la liquidation d'un régime de retraite. En collaboration avec le ministère des Finances, la CSFO élaborera diverses options de consultation auprès des intervenants du secteur des régimes de retraite sur les nouvelles règles à adopter à l'égard de l'excédent.

- La CSFO proposera également des modifications réglementaires pour des ***régimes de retraite souples***, qui permettront aux participants d'acquérir des avantages complémentaires, par le biais de cotisations déductibles facultatives.

- Conjointement avec son comité consultatif en comptabilité et assurances, la CSFO examinera ***les exigences relatives à la présentation de rapports financiers sur les régimes de retraite***.

- Dans le secteur des assurances, la CSFO poursuivra son examen des ***exigences en matière de délivrance de permis et de supervision***. Appuyée par un groupe de travail formé d'intervenants, elle a mis au point des projets de modification des exigences concernant, entre autres, les catégories de licences spécialisées, l'aiguillage et le partage des commissions, un fonds d'indemnisation, la distribution des polices d'assurance collectives, la reddition de comptes, la surveillance, les exigences en matière de propriété applicables aux distributeurs intégrés et le travail à temps partiel. La CSFO soumettra au gouvernement des recommandations pour améliorer la protection des consommateurs face à un secteur des assurances en pleine mutation.

- À la suite de l'adoption des modifications apportées à la *Loi sur les assurances* par la *Loi de 2000 visant à réduire les formalités administratives*, la CSFO est à concevoir un système de réglementation de ***l'escompte des polices***

d'assurance-vie. On mènera des consultations auprès des consommateurs et d'autres intervenants sur le système de réglementation projeté.

- Tel qu'annoncé dans le Budget de l'Ontario du 9 mai 2001, la CSFO proposera également des modifications législatives qui veilleront à l'assouplissement du principe de ***gestion prudente du portefeuille à l'égard des placements effectués par les assureurs***. Afin de mener à bien ces initiatives, la CSFO s'est longuement entretenue avec divers intervenants.

- La CSFO a élaboré un avant-projet de modification de la *Loi sur les assurances* pour améliorer le rôle de ***l'actuaire désigné*** en matière de préservation de la stabilité financière des sociétés d'assurance, projet qu'elle soumettra au gouvernement. Ici aussi, afin de mener à bien ces initiatives, la CSFO s'est longuement entretenue avec divers intervenants.

- Pour favoriser un milieu de réglementation équilibré à l'égard de l'assurance-automobile, la CSFO collaborera avec le ministère des Finances à tout examen des lois et règlements en matière d'assurance-automobile. Elle proposera également des modifications réglementaires visant ***la commercialisation de l'assurance-automobile collective et les tarifs***, qui clarifieront les droits et responsabilités des consommateurs, assureurs, courtiers et promoteurs de régimes d'assurance collective.

- ***Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles***, qu'administre la CSFO, permet d'indemniser les victimes d'accidents de la route impliquant des véhicules non assurés ou non identifiés. Au cours de l'exercice à venir, la CSFO mettra à jour ses projections financières et passera en revue les choix qui assureront un financement stable à long terme, pour que le Fonds continue de s'acquitter de son mandat de protéger les consommateurs.

- En vertu de la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*, la surintendante doit revoir la ***Loi sur les courtiers en hypothèques***. Un comité consultatif a été déjà été mis sur pied et l'une de ses premières tâches sera d'aider la surintendante à mener cet examen. Cette dernière soumettra au ministre des Finances, d'ici le 30 septembre 2001, ses recommandations pour l'amélioration de l'efficacité et de l'administration de la *Loi*.

- Conformément à l'engagement énoncé dans le Budget de l'Ontario 2000, la CSFO continuera de chercher des moyens de rationaliser ***le cadre de réglementation des sociétés coopératives***, en collaboration avec le ministère des Finances.

Des processus empreints d'efficience et d'efficacité

- Au cours de l'exercice à venir, la CSFO poursuivra ses entretiens sur le transfert éventuel de ***ses tâches d'inspection prudentielles*** à l'organisme de réglementation fédéral. La CSFO serait ainsi en mesure de mieux utiliser ses ressources et de se concentrer sur ses responsabilités de surveillance des pratiques du marché.

- Les assureurs automobiles doivent obtenir l'accord de la CSFO pour modifier leurs taux ou leurs systèmes de classification des risques. En février 2001, la CSFO a publié une mise à jour de ses lignes directrices de dépôt, en fonction d'un rapport rédigé par un conseiller externe et d'un examen des recommandations faites par un groupe de travail de l'industrie. Ces nouvelles lignes directrices proposent un nouveau processus simplifié pour le dépôt de modification des tarifs applicables aux voitures de tourisme. Ce nouveau processus permettra aux assureurs de réagir plus rapidement aux conditions du marché, puisque les renseignements à fournir sont moins détaillés et le processus d'examen de la CSFO, plus rapide. Les critères afférents à ce nouveau processus (connu sous le nom de R2M, ***Respond to Market***) seront mis à jour annuellement; la CSFO fera appel aux services d'un conseiller financier pour mettre au point les normes de dépôt pour 2002.

- En vertu du ***Fonds de garantie des prestations de retraite*** (FGPR), les participants des régimes de retraite à prestations déterminées peuvent compter sur des prestations minimales prédéterminées à la retraite. Au cours du dernier exercice et en consultation avec des administrateurs désignés, la CSFO a simplifié le processus d'ordonnance de liquidation des régimes de retraite des entreprises insolvables.

Favoriser un régime d'assurance-automobile stable

- Grâce à l'appui de la CSFO, l'honorable George Adams a aidé l'an dernier l'industrie de l'assurance-automobile et les prestataires de soins de santé à négocier ***un barème de droits et des lignes directrices d'utilisation***. Des ententes ont été conclues avec les psychologues, et avec les audiologistes et orthophonistes. Aucune entente n'a encore été conclue avec les chiropraticiens, le personnel infirmier et les kinésithérapeutes; cependant, la CSFO poursuivra ses travaux d'élaboration de lignes directrices à l'intention de ces groupes au cours de l'exercice à venir. Elle prévoit également établir un système permanent d'adoption ou de mise à jour des barèmes de droits et des lignes directrices d'utilisation, pour contribuer à stabiliser les frais médicaux et de réadaptation.

- Les sociétés d'assurance-automobile et les prestataires de soins de santé ont reçu un rapport subventionné par la CSFO sur la ***normalisation d'une formule de facturation*** à l'intention des prestataires. La CSFO poursuivra sa collaboration avec l'industrie pour établir une formule de facturation sur papier et électronique des services médicaux et de réadaptation.

- Au cours des dernières années, on a mis au point des lignes directrices généralisées pour l'opération efficiente ***des centres d'évaluation désignés*** (CED), qui donnent des évaluations impartiales des blessures reçues dans un accident d'automobile. Au cours de l'exercice à venir, on accordera plus d'importance à la surveillance de la conformité aux lignes directrices. Durant les deux prochaines années, la CSFO mènera des vérifications de la conformité à l'égard de tous les CED et établira un protocole pour les examens sur place.

- La CSFO travaillera de concert avec l'industrie pour apporter des changements aux ***plans statistiques en matière d'assurance-automobile***, qui favoriseront des tarifs et des méthodes de classification équitables. Elle aura notamment pour objectif d'obtenir des données plus détaillées sur la manière dont les sociétés établissent leurs tarifs selon le territoire. La CSFO a reçu une étude de consultation sur la tarification en fonction du territoire au cours de l'été 2000, mais il lui faut plus de renseignements statistiques pour déterminer comment protéger les consommateurs. Elle visera également à mettre au point une base de données statistiques sur les frais médicaux et de réadaptation.

- ***Le Système de tarification automobile selon la sinistralité canadienne*** (système CLEAR) soutient le processus de tarification des véhicules par le secteur de l'assurance-automobile. Selon ce système, les voitures sont regroupées en fonction des antécédents du risque, pour que les primes d'assurance correspondent aux risques. La CSFO passera étroitement en revue les propositions visant à actualiser la méthode CLEAR.

- ***La Facility Association*** offre une couverture d'assurance-automobile obligatoire aux conducteurs à risque. À la suite d'une étude menée l'an dernier par un conseiller, la CSFO s'efforcera, avec cette association, de maintenir l'équilibre entre les besoins des membres du public et ceux de l'industrie.

- La CSFO appuie les mesures prises par l'industrie pour lutter contre ***la fraude à l'assurance***. Elle est représentée au sein de la Coalition canadienne contre la

  fraude à l'assurance et continuera de collaborer avec les intervenants à l'examen des coûts de la fraude et des moyens de la prévenir.

Des évaluations et des droits équitables

- La CSFO est déterminée à atteindre le recouvrement intégral des coûts et à imputer ses frais aux secteurs réglementés de manière équitable, tout en adhérant au principe de l'utilisateur-payeur. À la suite de vastes entretiens sectoriels, la CSFO a élargi son ***programme de recouvrement des coûts*** en 2000-2001 pour y ajouter un nouveau système d'évaluation du secteur des sociétés de prêt et de fiducie, et du secteur des caisses populaires et des *credit unions*. Elle a donc adopté un nouveau barème des droits. La CSFO passera en revue le cadre de détermination du coût de revient et envisagera de modifier au besoin la méthode d'imputation. Elle se penchera également sur les frais de délivrance des permis d'assurance et les frais des courtiers en hypothèques. La CSFO surveillera l'incidence des modifications apportées pour veiller à ce qu'elles soient efficaces, particulièrement à l'égard des droits facturés sur les transactions.

UN CHEF DE FILE DE LA RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS AU CANADA

La CSFO joue un rôle de premier plan dans l'élaboration d'un système national coordonné de réglementation de l'industrie des services financiers. Forte de l'appui de la CSFO et d'autres organismes du même type, la réglementation des services financiers au Canada a entamé une nouvelle étape d'harmonisation et de coordination. Au cours de l'exercice à venir, la CSFO continuera de faire preuve de leadership et d'appuyer la coordination nationale par le biais de trois organismes nationaux :

- Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), un forum regroupant l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOCRR), le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), qui favorise et coordonne l'élaboration de solutions intersectorielles et intercompétences harmonisées aux problèmes de réglementation des services financiers.
- Le CCRRA, qui s'attache à promouvoir la protection des consommateurs et à harmoniser la réglementation dans le secteur des assurances.
- L'ACOCRR, qui s'efforce d'améliorer la sécurité des régimes de retraite, et de simplifier et d'harmoniser les exigences réglementaires en matière de régimes.

Coordination nationale

- Les trois organismes nationaux abordent les principaux enjeux en formant des comités et en menant des projets dirigés par divers organismes de réglementation au pays. Pour appuyer les efforts permanents de coordination et d'harmonisation, le CCRRA et l'ACOCRR ont mis sur pied un secrétariat permanent. Le Forum conjoint est appuyé par un bureau de gestion de projets. La CSFO se réjouit de bonifier ces liens nationaux de collaboration au cours de l'exercice à venir et par la suite.

Projets du Forum conjoint

- À l'automne 2000, le Forum conjoint a innové en mettant sur pied un ***groupe d'étude sur la résolution de conflits*** avec les consommateurs, réunissant des hauts représentants des secteurs public et privé. Le groupe d'étude est chargé d'élaborer une approche intégrée au traitement des plaintes et à la résolution des conflits pour la clientèle des services financiers à l'échelle du pays. Le groupe d'étude a entamé ses travaux en février 2001 et prévoit mettre au point ses recommandations au cours du prochain exercice.

- La CSFO copréside un sous-comité chargé de coordonner la mise en œuvre d'un plan du Forum conjoint visant à harmoniser ***la réglementation des fonds communs de placement et des contrats d'assurance variable*** (fonds distincts). La CSFO prévoit soumettre en 2001-2002 des recommandations portant sur de nouvelles lignes directrices pour l'industrie, qui seront adoptées sous forme de Règlement de l'Ontario.

- Toujours sous l'égide du Forum conjoint, les organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières ont établi des exigences communes quant aux compétences des intermédiaires de services financiers qui se font appeler ***des planificateurs financiers***. En Ontario, en collaboration avec des parties intéressées, on a mis au point et soumis à l'examen du gouvernement une règle sur les valeurs mobilières et un règlement sur les assurances qui prévoient des exigences similaires en matière de compétences. Des discussions sont présentement tenues avec divers intervenants afin d'apporter des modifications destinées à clarifier le règlement et à élargir sa portée; de nouvelles exigences devraient ainsi entrer en vigueur en 2002.

- Le Forum conjoint est à mettre au point ***des normes de pratiques à l'échelle du pays*** — un code de conduite — qui s'appliquera aux intermédiaires de services financiers, pour que la clientèle de tous les produits financiers jouisse d'un niveau

de protection comparable. Le Forum prévoit publier une version préliminaire du code de conduite, qui fera l'objet d'une consultation au cours de l'été 2001.

- Un document de travail doit être publié en avril 2001 sur ***des normes nationales de divulgation sur les placements à l'intention des régimes de capitalisation*** offrant des prestations de retraite aux employés. Une fois qu'il aura étudié les réactions à ce document, le Forum conjoint mettra, au cours de l'exercice, la dernière main à ses recommandations.

Initiatives du CCRRA

- En juin 2000, le Conseil a adopté un ensemble ***de principes régissant la protection des consommateurs***, dont cinq normes de haut niveau — Information à fournir, Éducation des consommateurs, Des responsables de la réglementation efficaces, Intermédiaires bien renseignés et intègres et Recours des consommateurs – ainsi que 15 engagements précis. Ces principes guideront tous les projets de protection des consommateurs du CCRRA et serviront de point de référence pour mesurer les progrès réalisés.

- En avril 2000, la CSFO a contribué à l'adoption par les autres organismes de réglementation d'une stratégie nationale de protection des consommateurs sur la divulgation au ***point de vente et sur le langage des contrats d'assurance-vie***. Au cours de l'exercice, un groupe de travail du CCRRA, présidé par la CSFO, énoncera plus en détail ces propositions, ainsi que des recommandations pour ***l'assurance erreurs et omissions.***

- Le CCRRA et les organismes de réglementation des services d'assurance canadiens ont proposé une nouvelle norme nationale et harmonisée régissant les compétences de base requises de la part des agents d'assurance-vie. Au cours de l'année à venir, la CSFO prévoit demander au gouvernement ontarien d'approuver les modifications réglementaires nécessaires à certains aspects du

  nouveau modèle de compétence et à un examen amélioré menant à l'obtention du permis.

- Comme autre mesure d'harmonisation, le CCRRA propose de mettre au point un ensemble souple et accepté à l'échelle nationale de ***catégories d'assurance*** comptant un nombre moindre de catégories, ainsi qu'un processus d'autorisation simplifié pour l'ajout ou l'élimination de catégories. Les propositions ont été soumises à l'industrie aux fins de consultation en novembre 2000 et la CSFO appuiera la mise en œuvre de cette initiative au cours de la prochaine année.

- Le CCRRA projette également de mettre au point un nouvel ensemble ***d'exigences minimales de capitalisation*** pour les sociétés d'assurance multirisques. Le CCRRA devrait mettre la dernière main aux propositions de rapport pour que celles-ci soient adoptées à la fin de l'année 2001 à l'échelle du pays.

- Outre sa contribution aux initiatives de réglementation nationales, la CSFO continuera de jouer un rôle actif auprès de ***l'Association internationale des contrôleurs d'assurance***, un organisme réunissant quelque 100 organismes de réglementation d'assurance du monde entier.

Initiatives de l'ACOCRR

- Pour trouver des solutions durables à la réglementation des régimes de retraite multiterritoriaux, l'ACOCRR a élaboré ***des principes pour un modèle de loi sur les régimes de retraite*** et mènera des entretiens à grande échelle au cours de l'année qui vient. À l'issue de ces entretiens, l'ACOCRR soumettra ces principes à l'examen des divers gouvernements au pays. Pour une solution à court terme au problème des régimes multiterritoriaux, l'ACOCRR envisage de mettre au point, d'ici le 31 décembre 2001, une entente réciproque remaniée et de la soumettre à l'examen des diverses compétences canadiennes. La CSFO joue un rôle clé dans le cadre de ces deux initiatives.

- Avec la participation de l'industrie, on a mis au point des lignes directrices communes pour ***la gestion des régimes de retraite*** ainsi qu'un outil de mise en œuvre. Ceux-ci ont été soumis à l'examen de divers intervenants du secteur des régimes de retraite en mai 2001. La CSFO travaillera de concert avec l'ACOCRR pour mettre au point ces lignes directrices au cours de l'année à venir en menant une consultation à grande échelle auprès des intervenants.

- L'ACOCRR a mis sur pied ***un comité des politiques de placement*** chargé de résoudre les problèmes de placement au nom des compétences couvertes par l'ACOCRR qui ont adopté les règlements fédéraux en la matière. L'Ontario est l'une de ces compétences et la CSFO joue un rôle actif au sein du comité, qui prévoit élaborer des solutions aux problèmes de placement, de concert avec l'industrie des régimes de retraite en vue de soumettre ses recommandations à l'ACOCRR.

PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ ET APPLIQUER RIGOUREUSEMENT LES MÉCANISMES PERTINENTS

La CSFO veille à ce que les secteurs réglementés exercent leurs activités dans le respect des lois pertinentes. Un niveau élevé de conformité protège les consommateurs et les prestataires de régimes de retraite, veille à des règles du jeu équitables à l'échelle de l'industrie et diminue le besoin d'intervention réglementaire. Pour encourager la conformité, la CSFO propose de prendre les mesures suivantes au cours de l'exercice :

- poursuivre l'adoption d'une démarche axée sur le risque qui concentre les ressources sur les régimes de retraite exigeant une surveillance plus étroite;
- promouvoir activement la conformité des régimes de retraite;
- mettre davantage l'accent sur la surveillance des pratiques des assureurs.

Surveillance des régimes de retraite axée sur le risque

- La Direction des régimes de retraite de la CSFO poursuivra son remaniement pour ouvrir la voie à ***une surveillance des régimes de retraite axée sur le risque***, grâce à une meilleure utilisation de la technologie. Le triage informatique permettra de détecter rapidement les problèmes éventuels et protégera ainsi mieux les prestataires.

- Des mesures préliminaires entreprises au cours du dernier exercice ont permis de remanier le relevé annuel, le sommaire actuariel et les demandes d'agrément et de modification des régimes pour permettre la saisie des renseignements essentiels dans une base de données centrale pour les besoins du traitement électronique. En 2001-2002, la CSFO modernisera ***les systèmes informatiques des régimes de retraite*** et les intégrera dans une plate-forme unique. De nouvelles procédures commerciales amélioreront la surveillance de

  la conformité et permettront aux utilisateurs autorisés d'accéder aux renseignements sur les régimes de retraite et les transactions par le biais du site Web de la CSFO.

- Tous les rapports d'évaluation déposés après le 1er juillet 2000 doivent être accompagnés d'un ***sommaire actuariel.*** Le triage informatique permet d'identifier les régimes à risque élevé et exigeant une surveillance étroite, à partir des renseignements figurant sur le sommaire. La CSFO effectuera les derniers essais et mettra en œuvre le nouveau système de triage au cours du prochain exercice.

Conformité des régimes de retraite

- L'an dernier, la CSFO a renforcé ses ***activités de conformité*** dans le domaine des régimes de retraite. Celles-ci ont mené à plusieurs poursuites réussies pour non-conformité aux exigences de dépôt. La CSFO continuera d'intervenir rapidement à l'endroit des régimes non conformes.

- La CSFO a aussi mis au point ***un processus de vérification des régimes de retraite*** et mené ses premières vérifications. Le processus de vérification continuera de faire partie du cadre de réglementation et visera chaque année un groupe sélectionné de régimes de retraite.

- ***Les politiques de la CSFO en matière de régimes de retraite*** guident l'application et l'interprétation des lois à cet égard. Plus de 300 politiques ont déjà été affichées au site Web de la CSFO, et quelque 250 d'entre elles ont été remaniées au cours des dernières années. La CSFO entend réexaminer la moitié des politiques restantes au cours de 2001-2002 et le reste, durant l'exercice suivant. Les politiques mises à jour favorisent la conformité en aidant l'industrie à mieux comprendre ses obligations.

Mettre l'accent sur la surveillance des pratiques des assureurs

- L'an dernier, la CSFO a présenté, en collaboration avec l'industrie, ***un programme d'examen des pratiques des sociétés d'assurance de personnes***. La CCRRA a avalisé le programme et en a fait une initiative nationale pour accroître la confiance des consommateurs à l'égard des pratiques commerciales de l'industrie. Il s'agit d'un processus d'examen en deux étapes : les assureurs remplissent un questionnaire d'autoévaluation, puis chaque organisme de réglementation mène une vérification sur place. Durant la

  première année, on a mesuré la conformité aux exigences réglementaires et aux lignes directrices de l'industrie en matière de traitement des plaintes, de gestion des sinistres, de sélection et de surveillance des agents, et de déclaration à leur égard. Durant l'année à venir, on entreprendra le deuxième cycle de vérifications et la CSFO s'efforcera, avec l'industrie et les autres organismes de réglementation, d'examiner d'autres domaines d'activités des sociétés d'assurance.

- La CSFO met au point une méthode similaire pour simplifier ***les vérifications relatives aux activités de traitement des indemnisations des victimes d'accidents d'automobile***. Éventuellement, les examens des pratiques de

l'industrie pourront être élargis à d'autres domaines d'assurance multirisques. La CSFO mènera à bien ces initiatives avec l'aide de l'industrie.

FOURNIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE GRANDE QUALITÉ

La CSFO est déterminée à offrir aux consommateurs, aux entreprises et autres intervenants une norme élevée ***de service à la clientèle***. Cet engagement souscrit à la détermination du gouvernement ontarien de mettre l'accent sur la clientèle. Face à l'évolution des attentes, la CSFO :

- accélérera l'adoption du commerce électronique et la prestation de services électroniques pour faciliter l'échange d'information et réduire les délais de transaction et la paperasserie;
- perfectionnera la mesure du rendement et les programmes d'amélioration de la qualité des services;
- améliorera le service offert aux intervenants du secteur des régimes de retraite;
- maintiendra l'engagement de qualité et d'efficience du Tribunal des services financiers;
- améliorera l'accès des consommateurs aux recours;
- fera la promotion de l'information et de la sensibilisation des consommateurs.

Améliorer le commerce électronique

Au cours de l'exercice à venir, la CSFO mettra au point un plan de prestation des services électroniques, qui englobe les initiatives suivantes :

- En mai 2001, la CSFO a mis en œuvre la phase initiale ***d'un système d'inscription des agents d'assurance axé sur Internet***, le premier du genre au Canada. Les agents pourront renouveler leur permis, mettre à jour leurs renseignements personnels, modifier le statut de leur permis et verser les droits qui s'appliquent en ligne, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

- Le ***répertoire des dossiers*** de la CSFO, accessible sur Internet et protégé par mot de passe, permet aux sociétés d'assurance-automobile d'obtenir des renseignements à jour sur l'état de leurs dossiers actifs de médiation, d'arbitrage et d'appel. L'accès aux renseignements les plus récents devrait favoriser un règlement plus rapide des affaires. De plus, la quatrième édition du ***Code des pratiques pour le règlement des différends***, formulaires compris, a été affichée au site Web de la CSFO.

- Dans l'objectif ***d'éliminer les obstacles au commerce électronique***, la CSFO a entrepris un examen approfondi des lois et règlements qu'elle administre. Lors du prochain exercice, cet examen portera sur l'analyse juridique de plans précis de commerce électronique, particulièrement à l'égard des questions de confidentialité et de sécurité.

- En collaboration avec d'autres organismes de réglementation, la CSFO cherche des moyens d'encourager l'essor du commerce électronique et de mener des activités réglementaires par voie électronique.

  En 2000-2001, la CSFO a appuyé la création de ***sites Web pour le CCRRA et l'ACOCRR.***

  En tant que membre du comité de travail sur le commerce électronique de l'ACOCRR, la CSFO a poursuivi l'élaboration de lignes directrices régissant ***la communication électronique entre les participants des régimes de retraite et leurs administrateurs***. Des consultations sur ces lignes directrices ont eu lieu en mai 2001 avec divers intervenants de l'industrie des régimes de retraite. Toute en tenant compte des commentaires reçus, la version finale de ces lignes directrices sera publiée plus tard cette année.

- En 2001-2002, la CSFO appuiera également ***les initiatives du CCRRA en matière de commerce électronique*** qui verront l'élaboration de lignes directrices s'inspirant des principes internationaux; elle évaluera l'utilisation actuelle et future du commerce électronique par les assureurs, elle identifiera les obstacles réglementaires aux affaires en ligne, et elle proposera des mesures qui amélioreront la protection des consommateurs dans un milieu électronique.

Mesure du rendement et qualité des services

- Consciente de son obligation de rendre des comptes à l'industrie, la CSFO a mis au point ***un système amélioré de mesure du rendement*** en 2000-2001. Ce nouveau système sera lancé au cours de la prochaine année et les résultats seront communiqués régulièrement aux intervenants.

- Dans le cadre du prochain exercice, la CSFO poursuivra son ***programme d'amélioration de la qualité des services***, qui souscrit à l'initiative en cours à l'échelle du gouvernement, et qui renforcera sa réputation d'organisme axé sur la clientèle et les résultats. Elle adoptera des normes et des pratiques exemplaires dans des domaines clés.

Amélioration du service aux intervenants des régimes de retraite

- La CSFO a réussi à mettre en œuvre les dispositions de la *Loi de 1999 modifiant des lois concernant les régimes de retraite,* qui permet ***l'accès aux comptes de retraite avec immobilisation des fonds en cas de difficultés financières***. Les procédures de traitement de ces demandes seront mises au point, si le besoin se présente, au cours des mois à venir.

- Au cours du dernier exercice, la CSFO a formulé ***un calendrier de traitement des transactions prioritaires pour les régimes de retraite*** et confirmé ces normes de service lors d'entretiens avec les intervenants. En 2001-2002, la CSFO mettra en œuvre un système automatisé de suivi en vue de respecter ce calendrier.

- La CSFO s'efforce, en collaboration avec l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., de mettre au point ***un rapport normalisé de liquidation des régimes à cotisations déterminées***. Au cours du prochain exercice, elle prévoit l'adoption d'un processus simplifié d'examen des rapports de liquidation fondé sur le format normalisé.

- Tout comme les décisions anticipées en matière d'impôt, ***les décisions anticipées de la CSFO concernant les questions complexes de régimes de***

retraite pourraient aider ces derniers à répondre aux exigences réglementaires. L'an dernier, la CSFO a soumis un projet de politique à l'examen de l'industrie. À la lumière des importants commentaires exprimés par les intervenants de l'industrie des régimes de retraite, une nouvelle version du projet de politique a été publiée en mai 2001 et soumise à l'examen de l'industrie. À la suite de ces consultations, la CSFO mettra en œuvre cette initiative déterminante en matière de service à la clientèle.

Tribunal des services financiers

- L'an dernier, le Tribunal a présenté ***des procédures simplifiées*** pour répondre aux demandes d'audience relatives aux décisions rendues par la surintendante sur l'accès aux comptes de retraite avec immobilisation des fonds en cas de difficultés financières.

- Au cours du prochain exercice, le Comité consultatif juridique du Tribunal poursuivra son examen ***des règles de pratique et de procédure***.

- Le Tribunal continuera également l'élaboration ***de normes et de mesures*** d'amélioration de la qualité et de l'efficience du processus d'audience et de règlement des cas.

Favoriser l'accès des consommateurs aux recours

- La CSFO s'efforce d'offrir et d'élargir les méthodes de résolution des plaintes des consommateurs, dont font l'objet les secteurs réglementés, de manière rapide, équitable et économique. Elle étudie des possibilités d'étendre à d'autres types de conflits ***son service de règlement des différends*** en matière d'indemnisation des victimes de blessures subies lors d'un accident de la route.

- La CSFO mettra aussi à l'essai la possibilité de dépasser le mandat actuel de règlement des différends en fournissant non seulement au secteur global des assurances, mais également à d'autres services financiers, ***une méthode de rechange rapide et économique pour la résolution de conflits***. Elle a l'intention de mener des projets pilotes à cet effet au cours de l'exercice à venir, en consultation avec des parties intéressées.

- Durant le prochain exercice, ***le Bureau de l'ombudsman*** entreprendra les premières étapes d'élargissement de ses services au-delà du domaine des assurances. Le bureau suivra et rendra compte de toutes les plaintes écrites portant sur les secteurs réglementés par la CSFO, et lancera un projet pilote pour établir le type de plaintes relatives aux régimes de retraite qu'il serait en mesure de traiter. De plus, le bureau s'efforcera, en collaboration avec des intervenants, d'énoncer des normes communes pour le traitement des plaintes, en fonction de pratiques exemplaires.

Information et sensibilisation des consommateurs

- ***Le centre d'appels*** de la CSFO, chargé d'offrir aux consommateurs et autres intervenants un guichet téléphonique unique et des réponses plus rapides et plus efficaces aux demandes de renseignements, ouvrira ses portes en 2001. Il peaufinera ses opérations au cours des premiers mois; le suivi des données sur les plaintes permettra de relever les nouvelles tendances et les besoins en matière de renseignements.

- Pour aider les consommateurs à mieux comprendre les produits qu'ils achètent et les services qu'ils utilisent, la CSFO a publié, en mai 2000, sept ***publications à l'intention des consommateurs***, nouvelles ou remaniées. En collaboration avec Actualité Canada, elle a publié ***des articles dans les journaux locaux et disséminé de l'information par les services de radiotélédiffusion***. Par le biais d'Actualité Canada, des articles et des annonces-éclairs sur la CSFO continueront d'offrir en 2001-2002 aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur les produits et services financiers.

- La CSFO apportera également son soutien à la coordination de ces ***initiatives axées sur l'éducation et l'information des consommateurs***, en collaboration avec d'autres organismes de réglementation des services financiers.

CONCLUSION

Sont énoncées dans le présent document les priorités stratégiques de la CSFO pour l'exercice à venir, ainsi que les raisons appuyant leur adoption et les étapes de mise en œuvre. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec l'industrie, les consommateurs et les autres intervenants du domaine à la poursuite de nos objectifs, et de favoriser ainsi un marché équitable, efficient et efficace des services financiers, marqué par une concurrence saine et une bonne protection des consommateurs.

Dina Palozzi
Directrice générale
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendante des services financiers

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services financiers de l'Ontario
Présidente
Tribunal des services financiers